

SERVIÇOS DE REFERÊNCIA: DO TRADICIONAL AO DIGITAL NAS BIBLIOTECAS DOS INSTITUTOS POLITÉCNICOS PÚBLICOS EM PORTUGAL

Alberto Gonçalves Mesquita

Instituto Politécnico de Viana do Castelo (Portugal)

Introdução

O universo das Escolas Superiores integradas nos Politécnicos Públicos, situados nas diferentes zonas geográficas do país, guarda nas suas Bibliotecas, Centros de Documentação, Serviços de Documentação ou outra designação, todas as áreas do saber humano.

No âmbito das bibliotecas dos Institutos Politécnicos públicos em Portugal, propomo-nos reflectir sobre a importância dos serviços de referência e diagnosticar a existência de serviços de referência nestas instituições e a forma como são oferecidos, tradicionais ou digitais. Estes espaços são um meio privilegiado para oferecer este serviço ao utilizador do serviço tradicional ou àquele que usa as novas ferramentas tecnológicas dos serviços digitais.

O impacto sentido na comunidade académica, com a prestação destes serviços, será igualmente alvo de análise minuciosa e avaliação respectiva.

Objectivos e metodologia

Este estudo será efectuado com um grupo restrito dos Institutos Politécnicos, mais precisamente com os Institutos Politécnicos públicos em Portugal e suas unidades orgânicas. Para tal, tomou-se como ponto de partida a Lei nº 62/2007 de 10 de Setembro, sobre o Regime jurídico das instituições de ensino superior. Segundo o artigo 2.º, Missões do Ensino Superior “*O ensino superior tem como objectivo a qualificação de alto nível dos portugueses, a produção e difusão do conhecimento, bem como a formação cultural, artística, tecnológica e científica dos seus estudantes, num quadro de referência internacional*”. No ponto 4 do mesmo artigo “*As instituições de ensino superior têm o direito e o dever de participar, isoladamente ou através das suas unidades orgânicas, em actividades de ligação à sociedade, designadamente de difusão e transferência de conhecimento, assim como de valorização económica do conhecimento científico*”. Ainda no mesmo artigo, mas no ponto 5, refere que “*As instituições de ensino superior têm ainda o dever de contribuir para a compreensão pública das humanidades, das artes, da ciência e da tecnologia, promovendo e organizando acções de apoio à difusão da cultura humanística, artística, científica e tecnológica, e disponibilizando os recursos necessários a esses fins*”.

Não podemos deixar de referir também que no mesmo diploma, capítulo II Requisitos dos estabelecimentos, artigo 40.ª Requisitos gerais dos estabelecimentos

de ensino superior, na alínea b) refere que tem de “*Dispor de instalações e recursos materiais apropriados à natureza do estabelecimento em causa, designadamente espaços lectivos, equipamentos, bibliotecas e laboratórios adequados aos ciclos de estudos que visam ministrar*”. Também no mesmo capítulo, mas no artigo 44.º Requisitos dos Institutos Politécnicos na alínea a) “*Integrar, pelo menos, duas escolas de áreas diferentes*”.

É nesta base que vamos inserir o estudo e investigação no tema referido considerando 15 Institutos Superiores Politécnicos públicos e suas unidades orgânicas, que constituirão o universo do estudo que nos propomos efectuar.

Nas pesquisas já elaboradas através dos sites das instituições em análise são várias as que revelam nos seus regulamentos e nas suas páginas disponíveis na Web de apoio ao utilizador a existência de um serviço de referência, não sendo possível aferir se esse serviço se enquadra num modelo tradicional ou se é oferecido por via digital.

Com as novas Tecnologias de Informação e Comunicação, temos novos recursos e meios para apoiar ou orientar o utilizador, pelo que o contacto pode assumir outras formas que ultrapassam o contacto directo, o que não significa que não seja personalizado. Propomo-nos avaliar o modo como estes serviços estão organizados e qual a influência nos utilizadores.

Um serviço de referência, seja ele tradicional ou virtual, está associado a esclarecimentos de dúvidas, orientação na pesquisa tanto na própria biblioteca como no catálogo virtual ou outras fontes de informação, isto porque os profissionais da informação devem estar cada vez mais preparados para executar as suas funções em qualquer ambiente de trabalho. Estes profissionais que exercem a função de mediador em qualquer circunstância, no serviço de referência, devem assumir o papel de um gestor do conhecimento, um especialista em informação e devem ter aptidão para recuperar, seleccionar e organizar a informação para a poder disseminar.

Resultados e discussão

Pretendemos com este estudo analisar a gestão organizacional, os objectivos do serviço, se está ou não em conformidade com o grau de exigência do seu público-alvo.

Para efectuar o diagnóstico de situação, será elaborado um questionário adequado e posteriormente enviado a todas as instituições/escolas por meio electrónico.

O tratamento e validação das respectivas respostas efectuar-se-á durante um período previamente estabelecido.

Referências Bibliográficas

ACCART, Jean-Philippe (2008) - *Les services de reference: du présentiel au virtuel*. Paris: Cercle de La Librairie.

Lei n.º 62/2007 de 10 de Setembro: regime jurídico das instituições de ensino superior. Consult. 10 Jul., 2009, de http://www.dges.mctes.pt/NR/rdonlyres/0298F943-AFB5-4F1D-95AA-F85FE676A4D0/1771/Lei62_2007.pdf

- MANGAS, Sérgio Filipe Agostinho (2007). Como planificar e gerir um serviço de referência. *Biblios*, 28. Consult. 14 Jul., 2009, de <http://www.revistabiblios.com/ojs/index.php/biblios/article/view/6/10>.
- SCHWEITZER, Fernanda; SOUZA, Flávia da Silva de; FELICIO, Joana Carla de S. M.; SILVA, Patrícia Régis da (2007). Análise dos serviços de referência : “research help now” e “askaway”. *Revista Ponto de Acesso*, 1, 2, 37-38. Consult. 16 Jul., 2009 de <http://www.portalseer.ufba.br/index.php/revistaici/article/view/1563/1811>.